

## DAFTAR PUSTAKA

- Gronsoos, C. (2005), *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, 2nd edition*, Chichester : John Wiley & Sons, Ltd
- Harini, R. (2005). *"Hubungan Konsumsi Fast Food dengan Terjadinya Obesitas pada Remaja Siswa-siswi SMU di Wilayah Kerja Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang Prop.Banten"*. Skripsi. FKMMUI, Jakarta.
- Hasan, A. (2008). *Marketing & Strateginya*. Bali Scan. Medan
- Ika, P. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas layanan, Harga, Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada rumah makan "Soto Angkring Mas Boed" di Semarang)*. Skripsi. UD, Semarang.
- Ivancevich, J. (2005). *Human Resource Management Tenth Edition*. McGraw Hill Inc
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Irine. (2009). *"Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga Di Jawa Timur"*.
- Indriantoro, Bambang Supomo. (2002). *"Metodologi Penelitian"*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Kartini. K. (2006). *"Pemimpin dan kepemimpinan"*, Penerbit PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Lamb, C. Dkk, (2001). *"Pemasaran"*, Buku 1, Jakarta, Salemba Empat.
- Machfoedz, M. (2005). *"Kewirausahaan : Metode, Manajemen, dan Implementasi"*. Yogyakarta : BPFE –Yogyakarta.
- Mira, A. (2012). *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar"* (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang). Universitas Diponegoro Semarang.
- Parasuraman, Valarie A.Z. And Berry, (2002). *Delivering Service Quality*. MC Milan, New York.

- Purwa, U. (2011). *Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011*. Edisi 1. Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa
- Sopiatin, P. (2010). *“Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa”*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Stanton, (2006). *Dasar – dasar Manajemen*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2008). *“ Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung : Alfabeta.
- Sugyono, (2006), *“Metode Penelitian Bisnis”*, Bandung : CV . ALFABETA..
- Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi pemasaran*, Edisi III, Penerbit CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Syamsi. (2008). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung”*. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 5 (1)
- Vidia, W. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bakso Urat ADS di Medan*. Universitas Medan Area.
- Yoeti, O. (1999). *” Pariwisata berbasis lingkungan “* . Jakarta. PT Pertja
- Zeithaml, B. (1999). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konseling Belajar Al Qolam Bandarlampung “*. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*.
- <http://digilib.unimed.ac.id/public/UNIMED-Undergraduate-22952-5.%20BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 28 November 2014 pukul 11<sup>00</sup> WIB.

**Lampiran 1**  
Kuisisioner

UNIVERSITAS MEDAN AREA (UMA)

**FAKULTAS EKONOMI (FE)**

Alamat: Kampus II, Jln. Sei Serayu NO. 70 A, Telp. 061-8225602 Medan - 20120

---

Medan, 26 Januari 2015

**Kepada Yth,**  
**Orang tua Santri/Santriwati Pesantren Modern Usman Syarif Medan**

**Dengan Hormat,**

Saya Mahasiswa program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Santri/Santriwati Pesantren Modern Usman Syarif Medan”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan para orang tua santri/santriwati untuk mengisi daftar pernyataan ini. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan secara keseluruhan dan kerahasiaan data yang orang tua santri/santriwati sampaikan akan dijaga kerahasiaannya.


Atas kesediannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Penulis

SITI HAJARIAH DALIMUNTHE

NPM : 11.832.0040

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
  2. Usia :                tahun
  3. Jenis Kelamin :
  4. Pendidikan Terakhir :
    - a. SD
    - b. SLTP
    - c. SMU
    - d. Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)
  5. Pekerjaan :
    - a. Pegawai negeri
    - b. Pegawai swasta
    - c. Wiraswasta
    - d. Pedagang
    - e. Pensiunan
    - f. Lainnya : .....
- 

## II. PETUNJUK PENGISIAN :

1. Isilah daftar pernyataan berikut dengan cara memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi saudara. Tidak ada jawaban benar atau salah, peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi saudara tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Saudara.

2. Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut :

a. SS = Sangat Setuju

b. S = Setuju

c. KS = Kurang Setuju

d. TS = Tidak Setuju

e. STS = Sangat Tidak Setuju



**Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Menangani masalah administrasi (rapor, spp) dengan akurat					
2.	Guru menyampaikan informasi dengan jelas kepada santri/santriwati					
3.	Guru komunikatif dalam memberikan bantuan kepada santri/santriwati					
4.	Jam kunjungan keluarga fleksibel					
5.	Makanan yang disediakan pihak pesantren cukup gizi					

**Harga (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
6.	Harga yang ditetapkan pihak pesantren terjangkau oleh siswa					
7.	Harga yang ditetapkan pihak pesantren sesuai dengan fasilitas yang diberikan					
8.	Pesantren ini memberikan harga yang sesuai dengan ilmu yang diajarkan					

**Kepuasan Siswa (Y)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
9.	Santri/santriwati merasa puas belajar di pesantren ini					
10.	Saya akan merekomendasikan pesantren ini kepada orang lain					
11.	Fasilitas yang tersedia sesuai dengan Harapan santri/santriwati					
12.	Pihak pesantren terbuka dalam menerima dan menangani keluhan dari para santri/santriwati					

**Kritik dan saran :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**\*\* TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA/I\*\***

**Lampiran 2**  
**Hasil jawaban responden**

No	Kepuasan Siswa (Y)				Jumlah
	P1	P2	P3	P4	
1	5	4	3	4	16
2	3	4	3	5	15
3	5	4	5	5	19
4	5	5	4	5	19
5	5	4	4	5	18
6	3	2	4	4	13
7	5	4	5	5	19
8	5	4	5	5	19
9	4	4	3	5	16
10	4	3	4	4	15
11	4	4	3	4	15
12	4	4	5	5	18
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	5	5	5	4	19
16	2	4	3	1	10
17	5	5	4	4	18
18	4	3	3	5	15
19	4	4	3	4	15
20	5	5	4	4	18
21	4	5	3	5	17
22	4	5	3	4	16
23	4	5	4	5	18
24	4	4	5	5	18
25	4	4	4	5	17
26	4	4	4	4	16
27	3	4	4	5	16
28	5	4	5	4	18
29	5	4	4	4	17
30	3	5	4	5	17
31	4	4	4	4	16
32	3	4	4	4	15
33	5	4	4	5	18
34	4	5	4	4	17
35	4	5	4	5	18



No	Kualitas Pelayanan (X1)					Jumlah
	P5	P6	P7	P8	P9	
1	4	5	4	5	5	47
2	3	5	5	4	4	44
3	5	5	4	5	4	48
4	4	5	4	4	5	46
5	5	5	5	4	4	46
6	4	4	4	4	4	40
7	4	5	4	4	4	44
8	4	4	4	5	4	45
9	4	5	4	4	3	42
10	4	4	4	3	3	38
11	4	5	4	4	4	43
12	4	4	4	5	4	42
13	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	40
15	5	4	4	4	4	45
16	3	4	2	5	1	38
17	4	5	4	4	4	44
18	4	5	5	4	3	43
19	4	4	4	3	4	39
20	4	5	5	4	4	45
21	5	5	5	5	5	50
22	4	5	4	5	3	42
23	4	5	4	5	3	42
24	5	5	4	3	3	40
25	4	5	4	5	3	43
26	4	5	5	4	3	42
27	4	5	5	5	4	45
28	4	4	4	4	5	43
29	5	4	5	4	5	45
30	4	4	4	5	3	41
31	4	5	5	5	4	45
32	4	5	4	4	5	42
33	4	4	4	4	4	40
34	4	5	4	4	4	42
35	4	5	4	5	3	41

No	Harga (X2)			Jumlah
	P10	P11	P12	
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	3	4	2	9
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	4	5	5	14
8	5	4	4	13
9	3	3	5	11
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	4	4	5	13
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	3	2	1	6
17	4	4	4	12
18	4	3	5	12
19	5	4	4	13
20	5	4	4	13
21	3	2	5	10
22	4	4	4	12
23	5	5	5	15
24	5	3	4	12
25	4	4	5	13
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	5	4	5	14
29	5	4	4	13
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	5	13
34	5	4	4	13
35	4	5	5	14

**LAMPIRAN 3**  
**Hasil pengolahan data SPSS**

**1. Frekuensi Jawaban Responden**

**a. Frequency Variabel Kepuasan Siswa**

**q1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.9	2.9	2.9
3	5	14.3	14.3	17.1
Valid 4	17	48.6	48.6	65.7
5	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.9	2.9	2.9
3	2	5.7	5.7	8.6
Valid 4	22	62.9	62.9	71.4
5	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	9	25.7	25.7	25.7
Valid 4	19	54.3	54.3	80.0
5	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2.9	2.9	2.9
Valid 4	17	48.6	48.6	51.4
5	17	48.6	48.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**b. Frequency Variabel Kualitas Pelayanan****Q5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5.7	5.7	5.7
Valid 4	27	77.1	77.1	82.9
5	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	13	37.1	37.1	37.1
Valid 5	22	62.9	62.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.9	2.9	2.9
Valid 4	25	71.4	71.4	74.3
5	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	8.6	8.6	8.6
4	19	54.3	54.3	62.9
5	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2.9	2.9	2.9
3	10	28.6	28.6	31.4
4	18	51.4	51.4	82.9
5	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**c. Frequency Variabel Harga****q10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	11.4	11.4	11.4
4	23	65.7	65.7	77.1
5	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5.7	5.7	5.7
3	3	8.6	8.6	14.3
Valid 4	27	77.1	77.1	91.4
5	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**q12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	2.9	2.9	2.9
2	1	2.9	2.9	5.7
Valid 4	23	65.7	65.7	71.4
5	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Siswa

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	15	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	10.67	3.381	.736	.777
P2	9.87	5.124	.784	.764
P3	10.07	4.924	.673	.786
P4	10.00	4.857	.583	.821

**b. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	15	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	14.73	9.781	.649	.795
P2	14.00	10.429	.534	.821
P3	14.20	8.457	.637	.791
P4	14.73	8.495	.671	.780
P5	15.40	7.400	.703	.776

**c. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Harga****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	3



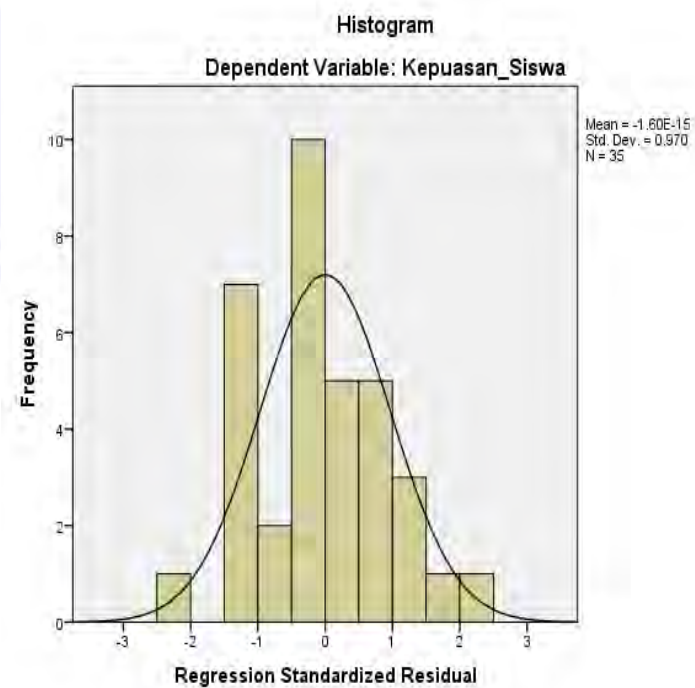
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	6.33	2.810	.756	.705
P2	7.27	1.781	.644	.866
P3	6.67	2.667	.726	.707

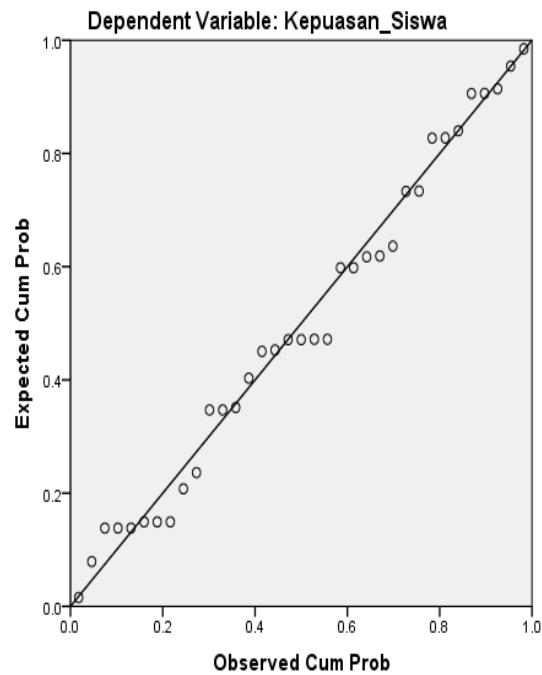
### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas Data

##### Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



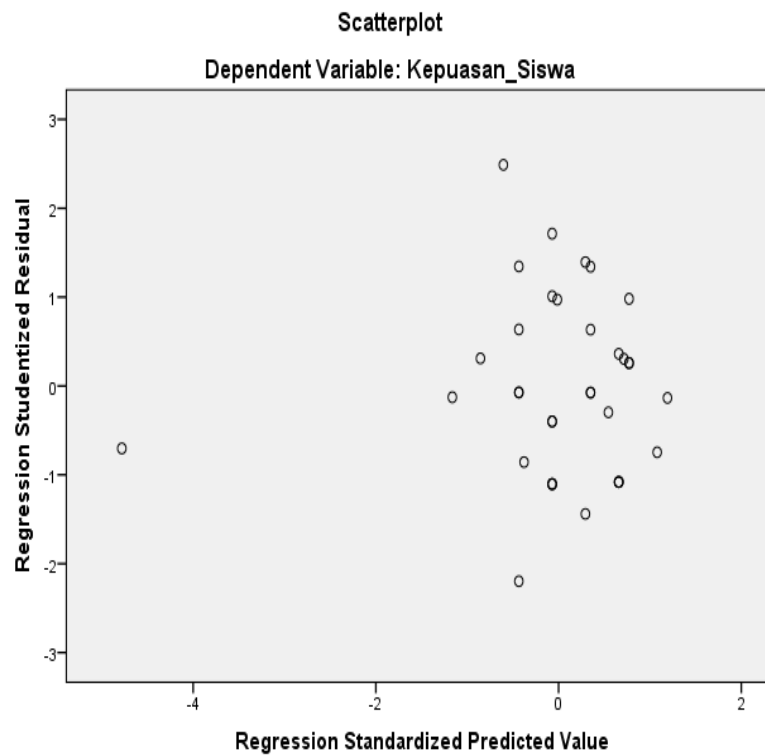
### b. Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,933	1.072
	Harga	,933	1.072

a. Dependent Variable: Kepuasann Siswa

### c. Uji Heteroskedasitas



### d. Regresi Linier Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 <sup>a</sup>	.455	.421	1.441

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_siswa

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.484	2	27.742	13.369	.000 <sup>b</sup>
	Residual	66.402	32	2.075		
	Total	121.886	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_siswa

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas\_Pelayanan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,345	3,292		.105	.917
Kualitas_Pelayanan	.465	.150	.419	3,104	.004
Harga	.537	.169	.431	3,188	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan\_siswa

